

平成25年度  
横浜市物流等関連施設等指定管理者  
選定評価委員会 評価報告書

物流等関連施設  
港湾関係厚生施設

平成 25 年 11 月

はじめに

横浜市長からの委嘱に基づき、横浜市の港湾施設に関して、「横浜市物流等関連施設等指定管理者選定評価委員会」を、3回にわたって開催し、指定管理者からの業務報告書及び現地の状況について、公の施設の運営という公共サービスを担っていることを正しく理解し、業務を実施しているかを厳正かつ公正に評価を行いました。その経過及び結果について報告するものです。

横浜市物流等関連施設等指定管理者選定評価委員会

委員長	來生	新
委員	塩畑	英成
委員	富田	功
委員	三縄	昭男
委員	山下	博文

## 目次

1 対象施設	P1
2 横浜市物流等関連施設等選定評価委員会	P1
3 横浜市物流等関連施設等選定評価委員会 評価の方法	P1
4 評価の進め方	P2
5 委員会開催経過	P2
6 評価内容・結果	P3
7 総評	P13

## 1 対象施設

施設名称	指定管理者	指定期間
<b>物流等関連施設</b> 平成 25 年 1 月から、コンテナターミナル関連施設は特例港湾運営会社(横浜港埠頭株式会社)に貸し付けることに伴い、指定管理対象から外れています。	<b>横浜港埠頭株式会社</b> <b>※財団法人横浜港埠頭公社</b>	平成 23 年 4 月 1 日～ 平成 28 年 3 月 31 日 ※平成 24 年 4 月から横浜港埠頭公社は株式会社化し、改めて指定管理者となっています。
<b>港湾関係厚生施設</b>	<b>一般社団法人横浜港湾福利厚生協会</b>	平成 23 年 4 月 1 日～ 平成 28 年 3 月 31 日

## 2 横浜市物流等関連施設等選定評価委員会

委員長	來生 新	放送大学 副学長
委員	塩畑 英成	(株)日通総合研究所 顧問
委員	富田 功	日本港湾経済学会常任理事
委員	三縄 昭男	三縄昭男公認会計士事務所 所長
委員	山下 博文	港湾職業能力開発短期大学校横浜校校長

## 3 横浜市物流等関連施設等選定評価委員会 評価の方法

### (1) 評価の考え方

評価は、各施設の運営の継続的な改善を目的とする「PDCA サイクル」の一環であることから、指定管理者の評価を行うこと自体ではなく、評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることが目的です。

そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

特に、第三者評価制度は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを評価の考え方としています。

## (2) 評価項目・基準

### ア 評価項目

評価は、「1 基本的事項」、「2 施設・設備の維持管理」、「3 運営及びサービスの質の向上」、「4 安全管理」、「5 指定管理料の執行管理」を大項目とし、具体的な内容の達成状況を確認するため、小項目について、指定管理者と市との協定内容を基本に、それぞれの施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の専門性を考慮しながら評価項目を設定しました。

### イ 評価基準

評価は、項目ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、次のとおり5段階で評価しました。

評価内容及び点数		
(著しくすぐれている)	業務水準をはるかに上回っている	5点
(すぐれている)	業務水準を上回っている	4点
(適正)	業務水準を達成できている	3点
(改善の必要有)	業務水準を達成できているが、一部に課題がある状態	2点
(改善の必要有)	業務水準のうち、一部達成できていない状態	1点

## 4 評価の進め方

委員会は、書類確認・実地調査・委員会による指定管理者へのヒアリング等を経て評価を行いました。

### (1) 指定管理者による自己評価

第2回委員会までに、評価シートに自己評価の点数とコメントを指定管理者が記入。

### (2) 書類確認・実地調査・ヒアリングによる各委員の評価

自己評価結果及び業務報告書、指定管理者へのヒアリング等を参考にしながら、各委員が5段階の評価を付し、コメントを記載。

### (3) 評価結果報告書の作成・決定

## 5 評価委員会の経過

第1回 平成 25 年 7 月 18 日(木) 評価基準及び評価項目について ほか

第2回 平成 25 年 9 月 26 日(木) 施設実地調査及び管理状況ヒアリング ほか

第3回 平成 25 年 11 月 8 日(金) 評価報告について

## 6 評価内容・結果

### (1) 物流等関連施設

#### ア 講評

横浜港の物流施設管理を担う会社であることの使命を自覚し、利用者サービスの向上、また安全管理についても十分な対応が図られております。

様々な環境変化の中でも安定的な管理運営を遂行しています。これは、指定管理2期目ということ、また株式会社になったことによる効率的な運営等からみられることと思います。

今後も横浜港の更なる発展に向けた管理運営の効率化と指定管理者の適正な管理によるユーザーへのサービスについて一層の向上を期待します。

#### イ 各委員のコメント

- ・さまざまな環境変化の中で着実に業務をこなしていると評価できる。株式会社化した運営の効率性を発揮するのは、今後の大きな課題であるが、今後の一層の努力を期待したい。
- ・指定管理業務を正しく理解し、おおむね適切な管理・運営がなされていると判断できる。とくに、安全管理については高い評価ができ、サービス向上に向けた取り組みに関しても努力が認められる。
- ・横浜港のふ頭、上屋、道路等の広範な各種の施設について、公団、公社を通してその運営管理に長年の経験と知識を有している。平成24年4月より株式会社に移行し、港湾局関係部署との緊密な連携を図って指定管理業務を遂行している。
- ・施設の運営に関する業務について、施設使用者からの意見要望の把握に努めて、利用者目線での施設運営を行い、課題の解決に速やかな対応をしている。また、「指定管理基本協定書」の仕様書に基づき、長年の知見による理解に従って適切に管理運営を行っている。港湾局、関係官庁、施設利用者などで緊急連絡体制を構築し、災害対応ばかりでなく、安全安心の事故防止への取り組みも行っている。
- ・平成23年度に維持改修費の執行が大幅に繰り越されたが、平成24年度に前年度に未執行となった維持改修費が支出されている。平成25年1月からコンテナターミナル等が指定管理施設から借受施設となったことにより、指定管理料は概ね3割減とのことであり、平成25年度は事業計画書と別に詳細な維持改修の内訳が記載された収支予算を提出し執行の適正化を図っている。
- ・国際化が一層進展し、わが国港湾を巡る諸情勢は従来以上に熾烈な競争下にあり、とりわけ韓国・釜山港を始めとする東南アジア諸港によるわが国

港湾市場の獲得競争が一段と展開している今日、横浜港の物流等関連施設を管理・運営する当該会社はそうした背景事情を基本方針に据え、管理・運営体制の充実、強化等の推進に留意し、指定管理者としての経済・社会的目標の達成に努力していると判断する。

- ・当該会社の創設・生成、形成事情による発展過程を省みると、全社員による全業務の効率的な執行体制、国際港湾競争下の船社、荷主側の身を削るような経営競争の姿勢についての十分な情報共有化等は、今後の当該会社の課題と考える。その意味でも、指定管理者としての基本的役割の推進はきわめて重要である。この点、全社挙げての社会的経営強化の発揮が期待される。
- ・基本協定書に基づき施設使用者の視点に立ってサービスの向上及び安全確保に努めている。また、効果的な業務運営並びにコスト低減を図るため、多様な人員配置等の取り組みや同種の一括発注及び一般競争入札を導入し、経費の削減に努めていることは評価できる。

## ウ 結果

総合評価	3
------	---

評価項目		指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	委員会 評価
<b>1 基本的事項</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
(1) 施設目的や基本方針の確立	ア 施設の設置目的や管理運営上の基本方針の理解を徹底させるための取組を行っている	3	3	3	3	3	3	3
	イ 施設の特性や公共性を社員が理解できるよう、計画的に社員教育を行っている	3	3	3	3	3	3	3
(2) 職員の配置状況、知識、マナー	ア 職員数は適正か、事業計画書の組織体制と実際の体制に乖離がない	3	3	3	3	3	3	3
	イ 業務遂行に必要な職員の知識・能力の向上に資する取組を行っている	3	3	3	3	3	3	3
	ウ 挨拶や、言葉遣い・態度等マナーについて計画的に社員教育を行っている	3	3	3	3	3	3	3
(3) 運営の実績	ア 基本協定書に定められた運営基準をクリアしている	3	3	3	4	3	3	3
<b>2 施設・設備の維持管理</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
(1) 清掃・施設保守管理、設備修繕業務、巡回・警備業務	ア 保守点検を適切に実行し、安全性の確保及び機能の保持が実現されている	3	3	3	3	3	3	3
	イ 発見された施設等の不具合が適切に処理されている	3	3	3	3	3	3	3
	ウ 施設の清掃が行われ、衛生状態が適切な状態に保たれている	3	3	3	3	3	3	3
	エ 巡回、警備業務が適切に行われている	3	3	3	3	3	3	3
(2) 環境への対応	ア グリーン購入の推進や巡回時のエコドライブ、電気、ガス、水道等のエネルギー使用料削減等、温室効果ガスの排出削減に向けた取組を推進している	3	3	3	4	3	3	3
	イ ごみゼロなど、廃棄物削減に向けた取組を行い、適切な廃棄物処理を行っている	3	3	3	4	3	3	3



評価項目		指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	委員会 評価
3 運営及びサービスの質の向上		3	3	3	3	3	4	3
(1) 利用実績の把握と利用者サービス向上に向けた取組	ア 事業計画書に基づき、利用実績が把握されている	3	3	3	4	3	4	3
	イ 施設の利便性の向上に繋がる施策を行っている	4	3	3	4	4	4	4
	ウ 円滑な利用調整が行われ、使いやすい施設になっている	3	3	4	3	3	3	3
(2) 使用許可等業務	ア 使用許可業務が適切に行われている	3	3	3	3	3	3	3
	イ 使用許可関係書類など、文書の取扱い規定が整備され、適切に保管されている	3	3	3	3	3	3	3
(3) 自主事業の適切な実施と独自の工夫等	ア 自主事業として提案した事項が達成されている	3	3	3	3	3	3	3
	イ サービス向上に向けた独自の工夫がなされている	3	3	3	3	3	3	3
(4) ユーザーニーズの把握、要望・問合せ対応	ア 利用者アンケートを実施するなどニーズ把握に努めている	3	3	3	4	3	3	3
	イ 要望・問合せに対応する窓口が明確になっている	3	3	3	4	3	3	3
	ウ 利用者が苦情や意見を述べやすいよう工夫をして、改善につながる機会を増やしている	3	3	3	4	3	3	3
	エ 寄せられた苦情や意見に真摯に対応し、管理運営に生かし、業務を改善している	4	3	3	4	4	4	4
(5) 社員間・関係機関との連絡調整	ア 一体的運営を図るため、社員間で情報共有の工夫を行っている	3	3	3	3	3	3	3
	イ 横浜市や関係機関等と連携し、施設の効率的な運営に努めている	4	3	3	4	4	4	4
(6) 法令遵守・個人情報保護	ア 市のコンプライアンスの考え方を理解させるための取組をしている	3	3	3	3	3	3	3
	イ 個人情報の取扱いに対する研修を実施し、個別に誓約書を取っている	3	3	3	3	3	4	3
(7) 市への報告	ア 基本協定書に基づき、事業報告書等を提出している	3	3	3	4	3	3	3
	イ 市の担当者と連絡を密にとり、報告、連絡、相談を徹底する取組を行っている	3	3	3	4	3	3	3
	ウ 苦情・問合せ等の内容を迅速に報告している	3	3	3	4	3	3	3

評価項目		指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	委員会 評価
4 安全管理		4	3	4	4	4	4	4
(1) 緊急時の対応	ア 緊急時の連絡体制が確立され正しく運用されている	4	4	4	4	4	4	4
	イ 事故及び災害時対応マニュアルが作成され正しく運用されている	4	3	4	4	4	4	4
	ウ 社員全員を対象とした防火・防災・水難事故等の訓練を定期的実施している	4	3	4	4	4	4	4
	エ 発生した事故等については、早急に市や関係機関に連絡を行っている	4	3	4	4	4	4	4
(2) 警備・保安の確保	ア 埠頭の警備・保安確保について適切な体制・対応が図られている	4	4	4	4	4	4	4
5 指定管理料の執行管理		3	3	3	3	3	4	3
(1) 指定管理料の執行管理	ア 経理規定が作成されており、規程に準拠して処理されている	3	3	3	3	3	4	3
	イ 指定管理業務と他の業務の会計が独立して適切な処理がされている	3	3	3	3	3	3	3
	ウ 指定管理業務にかかる経費の執行状況が適切に管理されている	3	3	3	3	2	4	3
	エ 備品等の管理について、台帳等を整え、適切に管理している	3	3	3	3	3	3	3
(2) 経費節減	ア 経費節減の取組を行っている	3	3	3	4	3	4	3

## (2) 港湾関係厚生施設

### ア 講評

港湾労働者に対する福利厚生の目的を理解し、施設の老朽化が進んでいるなかで、施設・設備の的確な維持管理がなされ、計画的な設備の更新がなされており、全体に堅実な業務運営が行われています。また、災害対応のための非常用飲料水の備蓄や、施設内にAEDを自主的に配備するなど安心安全の運営も行っています。

福利厚生施設の運営をしてきた、これまでの実績やノウハウを活かしながら基本協定書に基づき取り組んでいることはもとより、利用者へのサービスの向上及び安全確保に向け、「おもてなしの心」で運営に取り組んでいる姿勢が評価できます。

今後の港湾を巡る状況は、一層厳しくなると思われませんが、引き続き特段の経営力の発揮が望まれます。

### イ 各委員のコメント

- ・全体に堅実に業務運営が行われている。施設の老朽化の中、効率的な施設運営に努力している点は十分に評価できる。食堂施設も利用者のニーズに上手く対応した努力がなされていると評価する。全体的に着実に業績を上げているという評価だが、総合点として優れていると評価できる部分もあるので、総合評価としては4の評価とする。
- ・港湾労働者に対する福利厚生の目的を理解し、施設の老朽化が進んでいるなかで、施設・設備の的確な維持管理がなされている。また、計画的な設備の更新がなされており、サービスの向上や安全性の確保につながっていることも評価できる。
- ・指定管理制度発足以前から、横浜港における港湾労働者の福利厚生の充実向上ために厚生・福利施設の整備・運営を行ってきた実績がある。協会は「指定管理基本協定書」の仕様に基づいた業務はもちろんのこと、災害対応のための非常用飲料水の備蓄を行い、また、施設内にAEDを自主的に配備するなどして安心安全の運営を行っている。
- ・横浜港全体の減少の影響を受けて、平成23、24年度の両年度では利用人員の減少がみられる。各施設の利用実績は4半期ごとに港湾局に報告されている。また、港湾局との連携のもとで、事故発生時の対応フローとして緊急連絡体制が編成されているので、24時間体制での情報伝達が可能となっている。
- ・指定管理業務と自社業務について独立して会計処理し、指定管理業務に係る6施設を含めて、すべての施設の収支を明らかにするため、それぞれ

施設毎の部門別収支計算を行っている。平成23年、24年度の指定管理業務に係る収支実績は、施設の老朽化対応とした設備保守点検等にあたり、協会施設と指定管理施設とで共通項目を同時的に見積もることで全体経費を削減するなど努めたが、両年度ともにマイナスと報告されている。

- ・当該指定管理者は港湾における福利厚生機能の発揮の上で基本的に港勢動向、当該利用者の需要条件、船社、荷主側の協力、支援等の確保策は重要である。その意味でも、港湾福利厚生機能の遂行、推進者側にとって何よりも重要な点は、顧客(利用者)側の意向(ニーズ)を十分汲み取り、反映させる事である。今回、そうした基本的な経営姿勢は十分達成されていると判断する。今後の大都市港湾を巡る環境条件は一層厳しくなると思われるので、この点特段の経営力の発揮が望まれる。
- ・横浜港に働く港湾労働者への福利厚生の充実を図るため、今までの実績やノウハウを活かしながら基本協定書に基づき実施することはもとより、利用者へのサービスの向上及び安全確保に向け、おもてなしの心で運営に取り組んでいることは評価できる。

## ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目		指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	委員会 評価
<b>1 基本的事項</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
(1) 施設目的や基本方針の確立	ア 施設の設置目的や管理運営上の基本方針の理解を徹底させるための取組を行っている	4	3	3	4	4	4	4
	イ 施設の特性や公共性を社員が理解できるよう、計画的に社員教育を行っている	3	3	2	3	3	3	3
(2) 職員の配置状況、知識、マナー	ア 職員数は適正か、事業計画書の組織体制と実際の体制に乖離がない	4	3	3	4	4	3	3
	イ 業務遂行に必要な職員の知識・能力の向上に資する取組を行っている	4	3	3	4	4	4	4
	ウ 挨拶や、言葉遣い・態度等マナーについて計画的に社員教育を行っている	4	3	3	4	4	4	4
(3) 運営の実績	ア 基本協定書に定められた運営基準をクリアしている	4	3	3	4	4	4	4
<b>2 施設・設備の維持管理</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
(1) 清掃・施設保守管理、設備修繕業務、巡回・警備業務	ア 保守点検を適切に実行し、安全性の確保及び機能の保持が実現されている	4	3	3	4	4	4	4
	イ 発見された施設等の不具合が適切に処理されている	4	3	3	4	4	4	4
	ウ 施設の清掃が行われ、衛生状態が適切な状態に保たれている	4	3	4	4	4	4	4
	エ 巡回、警備業務が適切に行われている	4	3	3	4	4	4	4
(2) 環境への対応	ア グリーン購入の推進や巡回時のエコドライブ、電気、ガス、水道等のエネルギー使用料削減等、温室効果ガスの排出削減に向けた取組を推進している	3	3	3	4	3	3	3
	イ ごみゼロなど、廃棄物削減に向けた取組を行い、適切な廃棄物処理を行っている	3	3	3	4	3	3	3

評価項目		指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	委員会 評価
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
(1) 利用実績の把握と利用者サービス向上に向けた取組	ア 事業計画書に基づき、利用実績が把握されている	3	3	3	4	3	3	3
	イ 施設の利便性の向上に繋がる施策を行っている	4	3	4	3	4	4	4
	ウ 円滑な利用調整が行われ、使いやすい施設になっている	4	3	3	4	4	4	4
(2) 使用許可等業務	ア 使用許可業務が適切に行われている	3	3	3	3	3	3	3
	イ 使用許可関係書類など、文書の取扱い規定が整備され、適切に保管されている	3	3	3	3	3	3	3
(3) 自主事業の適切な実施と独自の工夫等	ア 自主事業として提案した事項が達成されている	4	3	4	4	4	4	4
	イ サービス向上に向けた独自の工夫がなされている	5	4	4	4	5	4	4
(4) ユーザーニーズの把握、要望・問合せ対応	ア 利用者アンケートを実施するなどニーズ把握に努めている	3	3	3	4	3	3	3
	イ 要望・問合せに対応する窓口が明確になっている	4	3	3	4	4	4	4
	ウ 利用者が苦情や意見を述べやすいよう工夫をして、改善につながる機会を増やしている	4	3	4	4	4	4	4
	エ 寄せられた苦情や意見に真摯に対応し、管理運営に生かし、業務を改善している	4	4	3	3	4	4	4
(5) 社員間・関係機関との連絡調整	ア 一体的運営を図るため、社員間で情報共有の工夫を行っている	4	3	3	4	4	4	4
	イ 横浜市や関係機関等と連携し、施設の効率的な運営に努めている	5	4	3	5	5	4	4
(6) 法令遵守・個人情報保護	ア 市のコンプライアンスの考え方を理解させるための取組をしている	3	3	3	4	3	3	3
	イ 個人情報の取扱いに対する研修を実施し、個別に誓約書を取っている	4	3	3	4	4	4	4
(7) 市への報告	ア 基本協定書に基づき、事業報告書等を提出している	3	3	3	4	3	3	3
	イ 市の担当者との連絡を密にとり、報告、連絡、相談を徹底する取組を行っている	4	4	3	4	4	4	4
	ウ 苦情・問合せ等の内容を迅速に報告している	4	3	3	4	4	4	4

評価項目		指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	委員会 評価	
<b>4 安全管理</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
(1)ユーザーの安全 確保	ア 安全に関する注意を 掲示板等により喚起する など、安全で利用しやすい 環境を確保している	4	3	4	4	4	4	4	
	(2)緊急時の対応	ア 緊急時の連絡体制が 確立され正しく運用され ている	4	3	3	4	4	4	4
		イ 事故及び災害時対応 マニュアルが作成され正 しく運用されている	3	3	3	3	3	3	3
		ウ 社員全員を対象とし た防火・防災・水難事故等 の訓練を定期的実施し ている	4	3	4	4	4	4	4
		エ 発生した事故等につ いては、早急に市や関係機 関に連絡を行っている	4	3	3	4	4	4	4
(3)施設の会場・施 錠	ア 施設の会場、施錠及び 鍵の管理が適切に行われ ている	4	3	3	4	4	4	4	
<b>5 指定管理料の執行管理</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
(1)指定管理料の執 行管理	ア 経理規定が作成され ており、規程に準拠して処 理されている	4	3	3	4	4	3	3	
	イ 指定管理業務と他の 業務の会計が独立して適 切な処理がされている	3	3	3	4	3	3	3	
	ウ 指定管理業務にかか る経費の執行状況が適切 に管理されている	4	3	3	4	3	3	3	
	エ 備品等の管理につい て、台帳等を整え、適切に 管理している	4	3	3	4	4	3	3	
(2)経費節減	ア 経費節減の取組を行 っている	3	3	3	3	3	3	3	

## 7 総評

今回対象となった2施設は、指定管理者制度を導入し 23 年度から2期目に入り、施設設置の目的を十分理解し安定的な管理運営が実施されており、サービスの向上、経費削減にも積極的に取り組んでいます。

ただし、施設の老朽化が進み、大規模修繕の必要性がある施設もあり、今後の修繕計画等を横浜市とともに検討し、長期的に施設の安全性の確保を追求していただきたいところです。

今後は、第三者評価だけでなく、随時指定管理者自身によって通常業務の振り返りを行うことにより、ユーザーニーズに適切に応える等、残りの指定管理期間については今回の評価結果を活かし、更なるサービス向上に努めていただくことを期待します。

最後に、今回の評価を通じて交わされた議論が、今後の施設管理に最大限に活かされれば幸いです。